

Contratto Carta di Debito

Luogo:	Data://	Contratto nº:
Dati anagrafici del Cliente		
Nome e cognome:		Codice fiscale:
Dati operativi per uso interno della banca		
Nome abbreviato:	_	di prelievo presso gli sportelli
Importi in: EUR		
Codice di restrizione: nessuna restrizione	Limite giornaliero d	di spesa:
Conto corrente di addebito		
IBAN:		

1. Oggetto del Contratto e disciplina applicabile

Il presente contratto (il "Contratto") regola il servizio di emissione di carta di debito (la "Carta") ed esecuzione di operazioni di pagamento tramite la Carta con addebito in conto corrente in favore del Cliente. Per l'effetto, l'efficacia del presente Contratto è subordinata alla sottoscrizione da parte del Cliente dell'accordo quadro relativo al conto corrente di addebito delle operazioni disposte tramite la Carta (l'"Accordo Quadro") e al verificarsi di tutte le condizioni sospensive ivi previste.

Le clausole del presente Contratto integrano le disposizioni dell'Accordo Quadro. In caso di conflitto tra le disposizioni del presente Contratto e dell'Accordo Quadro, prevarranno le disposizioni del presente Contratto.

2. Titolarità della Carta

Le Carte emesse ai sensi del presente Contratto sono di proprietà di Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. – Succursale italiana (di seguito, la "Banca"), sono emesse a titolo personale a nome del Cliente e non sono trasferibili.



3. Formato della Carta

La Carta può essere emessa su supporto fisico e/o in forma virtuale, a scelta del Cliente. Il Cliente esprime la propria scelta nell'ambito del processo di on-boarding o in una fase successiva attraverso l'app o il sito Web della Banca.

La Carta è associata a un numero di identificazione personale (PIN).

Se il Cliente ha richiesto la Carta esclusivamente in forma virtuale, la Banca non emetterà la Carta su supporto fisico. Pertanto, per poter utilizzare la Carta sia presso negozi fisici che online il Cliente dovrà necessariamente scaricare l'applicazione mobile di BBVA (la "App BBVA") sul proprio smartphone. Sulla Carta virtuale sono riportati il numero di Carta, la data di scadenza e il CVV.

Se il Cliente ha richiesto l'emissione della Carta su supporto fisico, sulla Carta saranno indicati solo nome e cognome del Cliente. Per i pagamenti online, il Cliente potrà consultare il numero di Carta, la data di scadenza e il CVV sul sito Web o sull'App BBVA.

La Banca attiverà la Carta dopo che il Cliente ha sottoscritto il presente Contratto e sono soddisfatte le condizioni di cui all'Articolo 1, abilitandone l'uso.

4. Assicurazione per la Carta emessa su supporto fisico

La Carta emessa su supporto fisico potrà essere coperta da un'assicurazione contro il furto presso gli ATM (di seguito l'"Assicurazione"), i cui termini e condizioni saranno comunicati al cliente, assieme al documento informativo sul prodotto assicurativo (Documento Informativo Precontrattuale - DIP). L'Assicurazione verrà fornita gratuitamente e il Cliente non dovrà sostenere alcun costo in relazione alla stessa.

In ogni caso, l'Assicurazione verrà fornita direttamente dalla compagnia assicurativa che offre la relativa copertura e, pertanto, la Banca non avrà alcuna responsabilità verso il Cliente per qualsiasi reclamo, perdita, costo, danno o spesa associati all'Assicurazione (ivi inclusi, ma senza limitazione a, danni da perdita di profitti). Per inviare un reclamo o per ottenere ulteriori informazioni sull'Assicurazione, il Cliente dovrà contattare la compagnia assicurativa al numero verde indicato nelle condizioni di polizza comunicate.

5. Diritto di recesso

Il Cliente può recedere dal presente Contratto entro 14 giorni di calendario senza dover fornire alcuna motivazione né pagare alcuna penale. Il termine inizia a decorrere il giorno in cui il Contratto viene firmato. Il Cliente può notificare alla Banca la propria decisione di recedere dal Contratto chiamando il servizio clienti o tramite l'home banking di BBVA.

Se il Cliente decide di esercitare il proprio diritto di recesso entro 14 giorni di calendario, dovrà pagare appena possibile, e in ogni caso non oltre 30 giorni di calendario dalla notifica del recesso, le commissioni dovute alla Banca per i servizi prestati ai sensi del presente Contratto fino alla data di recesso.



Anche dopo il termine di 14 giorni di calendario, il Cliente avrà diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, gratuitamente e senza preavviso notificando alla Banca la propria decisione di recedere chiamando il servizio clienti o tramite l'home banking di BBVA.

Il recesso determinerà:

- a) il blocco immediato della Carta da parte di BBVA, nonché la cancellazione della stessa entro 24 ore dalla comunicazione di recesso:
- b) la risoluzione automatica dell'Accordo Quadro e, pertanto, la chiusura del conto corrente di addebito della Carta entro 24 ore, nonché la restituzione al Cliente del saldo positivo eventualmente disponibile sul conto, conformemente ai termini e alle condizioni stabiliti nell'Accordo Quadro;
- c) l'obbligo, per il Cliente, di restituire la Carta alla Banca.

BBVA potrà recedere dal presente Contratto, notificandolo al Cliente con un preavviso di due mesi.

Tuttavia, un preavviso di 15 giorni sarà sufficiente nei seguenti casi:

- a) se il conto corrente di addebito della Carta non dispone di un saldo sufficiente a pagare le spese connesse alla Carta;
- b) se il Cliente non rispetta, in tutto o in parte, uno dei seguenti obblighi essenziali assunti con il presente Contratto: (i) l'obbligo di corrispondere alla Banca le somme dovute; o (ii) gli obblighi relativi all'uso e alla salvaguardia della Carta, dei codici e/o delle password fornite per l'uso della Carta, come stabilito dall'Articolo seguente;
- c) se il Cliente non ha disposto alcuna operazione di pagamento per il tramite della Carta per 12 mesi.

Il recesso dal presente Contratto da parte di BBVA determinerà inoltre la risoluzione automatica dell'Accordo Quadro, conformemente ai termini e alle condizioni stabiliti in quest'ultimo.

6. Uso della Carta

La Carta può essere usata per le seguenti finalità:

- a) per acquistare beni o servizi presso qualsiasi esercente (fisico o virtuale) che aderisca al circuito MASTERCARD o ad altro circuito cui la Carta sia collegata. Il Cliente può disattivare e riattivare la possibilità di utilizzare la Carta per acquisti online in qualsiasi momento, tramite l'home banking, l'App BBVA o il servizio clienti:
- b) per prelevare contanti dalle banche affiliate al circuito su cui la Carta opera;
- c) per prelevare contanti presso gli sportelli automatici (ATM) in cui la Carta è accettata;
- d) per poter eseguire le operazioni che la Banca offre al Cliente mediante gli sportelli automatici, ove possibile.



I pagamenti effettuati tramite Carta saranno addebitati sul conto corrente aperto ai sensi dell'Accordo Quadro.

7. Autorizzazione delle operazioni di pagamento

Per usare la Carta presso un negozio fisico, il Cliente deve presentare la Carta firmata sul retro e, su richiesta dell'esercente, esibire anche il proprio documento di identità, per consentire il controllo della propria identità. La Carta è dotata di tecnologia contactless e consente di effettuare pagamenti posizionando la Carta accanto al dispositivo POS.

Il Cliente deve autorizzare il pagamento con le modalità indicate di seguito:

- a) pagamento per un valore inferiore a 50 Euro: il Cliente non deve immettere il PIN (numero di identificazione personale) né firmare la ricevuta se la Carta e il POS del commerciante utilizzano la tecnologia contactless;
- b) pagamento per un valore pari o superiore a 50 Euro: il Cliente deve immettere il PIN o firmare la ricevuta;
- c) se il valore della transazione è pari o superiore a 50 Euro, il pagamento non potrà essere frazionato in più transazioni di valore inferiore a 50 Euro nello stesso giorno o nei giorni successivi.

Quando utilizza la Carta online, il Cliente deve immettere i dettagli della Carta e i codici o password richiesti dalla Banca.

Qualora la Carta sia stata emessa in forma virtuale, per il pagamento presso negozi fisici lo smartphone su cui è installata l'App BBVA e su cui è registrata la Carta deve essere posizionato accanto al terminale POS del negoziante.

Il POS deve essere dotato di tecnologia NFC o contactless affinché i pagamenti possano essere elaborati.

Inoltre, il Cliente deve immettere il PIN per qualsiasi transazione superiore a 50 Euro, o anche di importo inferiore se così configurato nell'App BBVA.

8. Prova dell'importo dei pagamenti

Il Cliente accetta che i seguenti documenti costituiscano prova dell'importo dei pagamenti eseguiti tramite la Carta: (a) la fattura o ricevuta con i dettagli della transazione effettuata dal Cliente; (b) la ricevuta dello sportello automatico per i prelievi effettuati con tale mezzo; (c) le ricevute in formato digitale per i servizi online. Tali documenti varranno come prova del debito, laddove necessario.

Nelle transazioni effettuate all'estero in valute diverse dall'Euro, l'importo considerato sarà il valore corrispondente in Euro al tasso di cambio ottenuto dal circuito su cui opera la Carta (ad esempio, Mastercard) alla data della transazione, indipendentemente dalle commissioni di cambio prestabilite.

9. Limitazioni d'uso

I limiti d'uso della Carta (ad esempio, il limite massimo giornaliero per le operazioni di prelievo di contanti) sono indicati nel "Foglio informativo della carta di debito BBVA", che costituisce il frontespizio del presente Contratto e ne costituisce parte integrante, e non possono essere superati senza l'autorizzazione della Banca. BBVA può



modificare i limiti d'uso notificandolo al Cliente secondo le modalità previste dall'Articolo 18 (Modifiche al Contratto) oppure su richiesta del Cliente, laddove guesta sia accettata da BBVA.

10. Durata del Contratto e scadenza della Carta

Il presente Contratto è stipulato a tempo indeterminato.

La Carta sarà valida fino all'ultimo giorno del mese stampato sulla stessa o indicato nel sito Web o nell'App BBVA. La Carta non può essere usata dopo tale data e deve essere restituita alla Banca o distrutta non appena la Banca ha inviato quella sostitutiva.

Qualora la Carta venga emessa in forma virtuale, alla sua scadenza i relativi dettagli saranno aggiornati sul sito Web o sull'App BBVA.

11. Obblighi del Cliente

Il Cliente dovrà rispettare i seguenti obblighi:

- mantenere la Carta in buone condizioni;
- adottare le opportune misure per proteggere le credenziali di sicurezza personali: numero di identificazione personale (PIN), password per accedere e gestire i servizi telematici e i codici comunicati dalla Banca per effettuare le operazioni di pagamento;
- non scrivere il PIN e/o le password sulla Carta né in qualsiasi altro documento che la accompagni; Il Cliente si impegna inoltre a non usare come PIN e/o password i dati indicati sui documenti che il medesimo usa di frequente;
- notificare tempestivamente alla Banca la perdita, il furto o la falsificazione della Carta e informarla se qualcuno viene illegalmente a conoscenza del PIN o delle password, chiamando il numero di telefono mostrato sulla Carta non appena viene a conoscenza del fatto;
- notificare tempestivamente alla Banca la registrazione, sul conto corrente di addebito della Carta, di qualsiasi transazione non autorizzata, nonché qualsiasi errore o discrepanza osservati negli estratti conto inviati dalla Banca non appena siano stati trasmessi al Cliente;
- segnalare qualsiasi transazione sospetta alla Banca mediante i numeri indicati sulla Carta o chiamando il servizio clienti;
- pagare alla Banca le commissioni e le spese indicate nel presente Contratto;
- assicurarsi che i dispositivi tramite cui effettua i pagamenti con la Carta in forma virtuale siano dotati di sistemi antivirus aggiornati e di firewall per impedire accessi non autorizzati.



12. Programmi di fidelizzazione

Il Cliente accetta espressamente la possibile inclusione nei programmi di fidelizzazione in corso o in quelli che saranno promossi dalla Banca in futuro; il Cliente sarà debitamente informato circa le condizioni e i termini di ciascun programma di fidelizzazione.

13. Responsabilità

Il Cliente sarà responsabile fino a massimo 50 Euro per perdite derivate da operazioni di pagamento non autorizzate con la Carta in caso di perdita, furto o appropriazione indebita della medesima, salvo il caso in cui: (a) per il Cliente sia stato impossibile accorgersi della perdita, del furto o dell'appropriazione indebita della Carta oppure (b) la perdita sia ascrivibile a un dipendente, una filiale o un ente cui la Banca ha delegato talune attività connesse alla Carta. Il Cliente non sarà comunque responsabile in caso di perdita, furto o appropriazione indebita della Carta laddove le operazioni di pagamento siano disposte a distanza impiegando solo i dettagli di pagamento impressi sulla Carta, senza applicazione delle necessarie misure di autenticazione forte.

Il Cliente sarà illimitatamente responsabile in caso di frode o negligenza grave in merito alla custodia e al rispetto degli obblighi relativi alle credenziali di sicurezza, in quest'ultimo caso laddove non abbia segnalato alla Banca tali circostanze immediatamente.

La Banca sarà esonerata da qualsiasi responsabilità per eventi che riguardano i rapporti tra i Clienti o tra Clienti ed esercenti o altre banche.

In caso di perdita, furto, appropriazione indebita o di qualsiasi altro uso fraudolento della Carta, il Cliente può bloccare la Carta tramite l'home banking (sito Web e App BBVA) oppure chiamando il servizio clienti.

Il Cliente può sbloccare la Carta precedentemente bloccata mediante gli stessi canali, sempre che il precedente blocco non abbia portato all'emissione di una nuova Carta.

14. Commissioni

La Banca addebiterà al Cliente le commissioni e spese indicate nel "Foglio informativo della carta di debito BBVA", che costituisce il frontespizio del presente Contratto e ne costituisce parte integrante.

I servizi tipici del presente Contratto, per cui la Banca può addebitare delle commissioni sono:

- (a) servizio di emissione e mantenimento della Carta, attraverso il quale la Banca fornisce la Carta al Cliente. Per tale servizio, la Banca addebita la commissione di emissione e mantenimento specificata nel Foglio informativo della carta di debito BBVA;
- (b) servizio di prelievo di contanti presso gli sportelli automatici, che consente al Cliente di ritirare contanti dal proprio conto impiegando la Carta presso uno sportello automatico, sia che questo appartenga a BBVA o a qualsiasi altra banca; l'importo prelevato viene addebitato sul conto corrente regolato dall'Accordo Quadro;
- (c) servizio di emissione di duplicati, mediante il quale la Banca elabora e gestisce l'emissione di duplicati delle Carte esistenti su richiesta del Cliente. In tal caso, la Banca bloccherà la Carta precedente nel momento in cui emetterà quella nuova.



Se l'operazione di pagamento comprende un cambio di valuta, la conversione viene effettuata al tasso di cambio di riferimento ottenuto dal circuito su cui opera la Carta alla data di esecuzione dell'operazione. Il servizio di conversione è soggetto alle commissioni indicate nel Foglio informativo della carta di debito BBVA.

15. Spese

Il Cliente sarà tenuto al pagamento di qualsiasi spesa o imposta non applicabile alla Banca ai sensi della normativa applicabile. Ciò vale in particolare per imposte, commissioni e spese derivate dalla preparazione, dalla formalizzazione e dall'esecuzione del Contratto e ai pagamenti e ai rimborsi connessi.

Il Cliente dovrà pagare e rimborsare a BBVA qualsiasi danno, costo e spesa di qualsiasi natura sostenuti da BBVA a seguito di violazioni del presente Contratto da parte del Cliente o per il recupero del credito, incluse le spese e i costi, diretti o indiretti, connessi alle iniziative assunte da BBVA a tali fini (ad esempio, richieste di pagamento per posta, telefono o altri mezzi), nonché derivanti da procedure giudiziali ed extra-giudiziali, salvi i costi legali a carico della Banca per provvedimento del giudice.

16. Cessione del Contratto

La Banca stipula il presente Contratto sulla base del profilo personale e della solvibilità del Cliente. Il Cliente non può pertanto cedere il presente Contratto né alcuno dei diritti da esso derivanti senza la preventiva autorizzazione scritta di BBVA.

17. Modifica dei termini e delle condizioni del Contratto

La Banca potrà modificare unilateralmente i termini e le condizioni del presente Contratto, ivi incluse le condizioni economiche, anche in modo sfavorevole per il Cliente, qualora sussista un giustificato motivo.

Le modifiche saranno rese note al Cliente mediante una comunicazione, su supporto durevole, avente come oggetto "Proposta di modifica unilaterale del Contratto", con un preavviso di due mesi. Qualora non intenda accettare le modifiche proposte, il Cliente potrà recedere dal presente Contratto senza spese e con applicazione, in fase di chiusura del rapporto, delle condizioni previste precedentemente alla modifica.

Al recesso del Cliente ai sensi del presente Articolo si applicano le previsioni dell'Articolo 5.

Tutte le modifiche favorevoli per il Cliente avranno efficacia immediata.

18. Comunicazioni

La Banca potrà trasmettere al Cliente le comunicazioni relative al presente Contratto, ivi incluso ai sensi dell'Articolo 17, utilizzando qualsiasi mezzo idoneo, inclusi i mezzi di comunicazione a distanza, nei limiti previsti dalla normativa applicabile e secondo quanto richiesto per la corretta esecuzione del rapporto contrattuale.

La Banca potrà inoltre inviare messaggi SMS al numero di cellulare fornito dal Cliente o trasmettere alert o notifiche o altre comunicazioni non richiamate nelle clausole precedenti che la Banca consideri di possibile interesse per il Cliente in merito all'esecuzione del Contratto con qualunque mezzo di comunicazione a distanza.



Le comunicazioni di cui sopra non comporteranno alcun costo per il Cliente né obblighi di alcun tipo per la Banca in merito al loro invio né al mezzo impiegato a tale scopo o alla loro frequenza.

Il Cliente può revocare il consenso a ricevere tali notifiche mediante i canali di comunicazione a distanza resi disponibili da BBVA, seguendo le procedure stabilite a tale scopo per ciascun canale di comunicazione, conformemente all'Accordo Quadro.

Il Cliente potrà inviare alla Banca qualsiasi comunicazione, richiesta o reclamo in merito al presente Contratto mediante i mezzi di comunicazione a distanza o altri canali di comunicazione messi a disposizione dalla Banca.

19. Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il Cliente potrà inviare qualsiasi reclamo all'Ufficio reclami della Banca mediante:

- posta ordinaria all'indirizzo Corso Giacomo Matteotti 10, 20121 Milano oppure
- e-mail ordinaria all'indirizzo reclami@bbva.it
- posta elettronica certificata all'indirizzo reclami@pec.bbva.it oppure
- attraverso la sezione "I miei messaggi" nell'App BBVA.

L'Ufficio reclami invierà una risposta ai reclami ricevuti in merito ai servizi disciplinati dal presente contratto entro quindici (15) giorni lavorativi dalla ricezione. Qualora, in situazioni eccezionali, la Banca non sia in grado di rispondere al reclamo del Cliente entro quindici (15) giorni lavorativi, invierà al Cliente una risposta interlocutoria con indicazione dei motivi del ritardo, specificando il termine entro il quale il Cliente riceverà la risposta definitiva, che non potrà comunque superare i trentacinque (35) giorni lavorativi.

Il Cliente, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta o non abbia ricevuto risposta al reclamo entro il predetto termine (15 giorni lavorativi) può ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) mediante i moduli disponibili su www.arbitrobancariofinanziario.it o presso le sedi delle filiali della Banca d'Italia.

20. Tentativo di conciliazione

Prima di presentare ricorso all'autorità giudiziaria, il Cliente e la Banca dovranno tentare di raggiungere un accordo, come previsto dalle attuali leggi in materia di mediazione obbligatoria (Decreto-legge n. 28/2010 e successive modifiche). Il Cliente e la Banca concordano di esperire il tentativo di mediazione presso: (a) presso il Conciliatore Bancario Finanziario (consultare il sito Web www.conciliatorebancario.it per ulteriori informazioni su come inviare un reclamo al Conciliatore Bancario Finanziario) o (b) un altro organismo di mediazione iscritto nell'apposito registro del Ministero di Giustizia.

Questa condizione di procedibilità sarà considerata soddisfatta laddove il Cliente abbia presentato ricorso all'ABF.

In ogni caso, il Cliente ha diritto di inviare esposti alla Banca d'Italia o, a seguito del tentativo di conciliazione sopra menzionato, di rivolgersi all'autorità giudiziaria.



21. Forza maggiore

La Banca non sarà responsabile per il mancato rispetto degli obblighi previsti dal presente Contratto dovuto a cause di forza maggiore, ivi incluso il caso in cui le competenti autorità adottino misure conseguenti a una crisi sanitaria o umanitaria che rendano impossibile o molto difficoltosa l'esecuzione del presente Contratto, anche qualora le predette misure restrittive risultino connesse alla pandemia da COVID-19.

22. Legge applicabile e giurisdizione competente

Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana.

Il foro competente per qualsiasi controversia tra il Cliente e la Banca è il tribunale del luogo in cui il Cliente ha la propria residenza o il proprio domicilio.

23. Modalità di sottoscrizione

Il Contratto è firmato tramite l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza messe a disposizione della Banca. BBVA informerà il Cliente della procedura per effettuare la sottoscrizione via e-mail, notifica push o altro mezzo equivalente, in modo che il Cliente possa firmare il Contratto nell'area privata sul sito Web o nell'App BBVA entro e non oltre 5 giorni dalla data di trasmissione delle relative istruzioni.

La data e l'ora della firma saranno impressi nella parte finale del Contratto, indipendentemente dalla data di generazione del documento precedentemente indicata.



Contratto di assicurazione protezione del prelievo presso gli sportelli automatici Documento informativo relativo al prodotto assicurativo

Prodotto: Protezione prelievo agli sportelli automatici

Compagnia di assicurazione: AIG Europe S.A. Rappresentanza Generale per l'Irlanda.

Stato membro di registrazione: Lussemburgo. Compagnia operante in Italia attarverso la sede secondaria irlandese, in regime di libera prestazione di servizi. Iscrizione all'Elenco delle imprese EU abilitate ad operare in regime di libera prestazione di servizi n.: II.01560

Il presente documento è stato redatto unicamente per scopi informativi e offre una breve sintesi dei principali contenuti della Vostra Polizza Assicurativa. Le informazioni precontrattuali e contrattuali complete relative al prodotto sono fornite in altri documenti.

Che tipo di assicurazione è?

Questa è una polizza collettiva ad inclusione, stipulata da Mastercard a favore dei titolari di una carta Mastercard emessa dalla Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. succursale italiana e vi protegge dalla sottrazione di denaro a causa di aggressioni o rapine avvenute al sportelli di prelievo automatico o subito dopo il prelievo.



Che cosa è assicurato?

- i Titolari di Carta Mastercard BBVA beneficiano di una copertura per la sottrazione di denaro prelevato da qualsiasi sportelli di prelievo automatico (o "ATM") in tutto il mondo utilizzando la Carta Mastercard® BBVA, a condizione che:
 - La rapina sia stata commessa usando Violenza e/o Aggressione al Titolare della carta; e che
 - il denaro sia stato rubato entro 4 ore dal prelievo presso lo sportello automatico.



Che cosa non è assicurato?

- Qualsiasi atto intenzionale o falsa dichiarazione fraudolenta commessi dall'Assicurato o da uno dei suoi parenti stretti (Coniuge o Convivente, figlio o genitore);
- Danni e/o responsabilità nei confronti di terzi;
- Danni o perdite riguardanti qualunque altro bene che non sia il denaro che avete prelevato dal vostro conto;
- Danni e/o responsabilità accaduti prima o dopo il periodo della Rapina coperto dall'indennità;
- La Compagnia, se del caso, non sarà tenuta a fornire alcuna copertura o a effettuare alcun pagamento ai sensi della presente garanzia qualora ciò costituisca una violazione di qualsiasi legge o regolamento sulle sanzioni che esporrebbe la Compagnia a qualsiasi sanzione prevista da qualsiasi legge o regolamento sulle sanzioni.



Ci sono limiti di copertura?

- L'Assicurazione è riservata ai titolari di una carta Mastercard emessa dalla Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. succursale italiana.
- È necessario denunciare la Rapina alle autorità di polizia locale entro 36 ore dalla medesima, e in tale denuncia deve essere indicato entro quanto tempo, rispetto al prelievo al sportelli automatico, è avvenuta la Rapina, a meno che le circostanza attraverso cui è avvenuta la Rapina vi impediscano di indicarlo.
- In caso di Richiesta di Indennizzo, sarà

necessario inviare un avviso alla Compagnia di Assicurazione entro novanta (90) giorni dalla data della Rapina. Il mancato avviso entro novanta (90) giorni dalla data della Rapina può comportare il rigetto della Richiesta di Indennizzo.



Dove vale la copertura?

✓ La polizza vale per il mondo intero.



Che obblighi ho?

Il Titolare della Carta Mastercard BBVA deve usare tutti i mezzi ragionevoli per evitare Perdite future durante e dopo la Rapina e provvedere al pieno rispetto dei doveri che sono descritti in polizza. Ciò implica la piena collaborazione con la Compagnia di Assicurazione, o il soggetto incaricato delle Richieste di Indennizzo che agiscono per conto di Mastercard per i programmi o altri servizi offerti come benefici a un titolare di Carta Mastercard BBVA; e la piena collaborazione durante l'investigazione, la valutazione e la liquidazione di una richiesta di Indennizzo.



Quando e come devo pagare?

Il premio è gratuito per gli Assicurati, in quanto viene interamente pagato da Mastercard. Nessun addebito verrà effettuato nei confronti degli Assicurati, ossia i Titolari della Carta Mastercard BBVA che beneficeranno delle coperture.



Quando comincia la copertura e quando finisce?

La copertura "Protezione sportelli di prelievo automatico" ha efficacia a partire da:

- (i) la data di entrata in vigore del contratto di assicurazione collettiva sottoscritta dal Contraente a favore dei Titolari di una Carta Mastercard BBVA, il cui premio sia stato interamente pagato; e
- (ii) per tutte le Carte Mastercard BBVA emesse o attive.

Quando il conto dell'Assicurato è in regola con i pagamenti dovuti, l'Assicurato beneficia della copertura prevista dalla presente assicurazione.

In caso di sospensione dell'operatività, per qualsiasi motivo, del conto su cui vengono addebitati gli importi pagati con la Carta Mastercard BBVA, la copertura offerta dalla presente Polizza resta sospesa fino alla data di riattivazione del conto.

La copertura finisce quando la tua carta è scaduta e non rinnovata o quando la tua carta è stata revocata.

La copertura finisce anche nel momento in cui l'assicurazione collettiva sulla carta viene risolta e quindi la copertura termina di sussistere.



Come posso disdire la polizza?

La copertura è offerta gratuitamente ai Titolari di Carta Mastercard BBVA, pertanto essi non potranno disdire la polizza.

Polizza di Assicurazione protezione del prelievo presso gli sportelli automatici



Documento informativo precontrattuale aggiuntivo per i prodotti assicurativi danni (DIP Aggiuntivo Danni)

Compagnia: AIG Europe SA - Rappresentanza Generale per l'Irlanda Prodotto assicurativo: "Protezione sportelli di prelievo automatico" Il presente DIP aggiuntivo è il più recente disponibile.

Ultima versione aggiornata: giugno 2023

Il presente documento contiene informazioni aggiuntive e complementari rispetto a quelle contenute nel documento informativo precontrattuale per i prodotti assicurativi contro i danni (non sulla vita) (DIP Danni), al fine di aiutare il potenziale assicurato a comprendere in modo più approfondito le caratteristiche del prodotto, gli obblighi contrattuali e la situazione finanziaria della Società. Si prega di tenere presente che i termini utilizzati nel presente documento hanno il medesimo significato attribuito dai Termini e dalle Condizioni generali e dalla Polizza.

Il contraente deve leggere le condizioni di assicurazione prima di firmare il contratto.

AIG Europe SA - Rappresentanza Generale per l'Irlanda

- Filiale irlandese della società lussemburghese AIG Europe S.A. con sede legale presso 35 D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Lussemburgo e appartenente al gruppo AIG.
- Sede secondaria in Irlanda: AIG Europe S.A. Rappresentanza generale per l'Irlanda: 30 North Wall Quay, International Financial Services Centre, Dublino 1, D01 R8H7
- Immatricolazione nel registro irlandese n. 908876; sito web: www.aig.ie;
- Autorizzazione a operare in Italia in regime di libera prestazione di servizi n.: II.01560
- Autorità di vigilanza competente: Autorità di vigilanza del mercato assicurativo lussemburghese Commissariat Aux Assurances.

Di seguito è riportata la situazione patrimoniale AESA: i dati sono relativi all'ultimo bilancio approvato, relativo al periodo: 1° dicembre 2022 - 31 dicembre 2023.

L'ammontare del patrimonio netto di AIG Europe SA è pari a € 2.124,9 milioni, di cui la parte relativa al capitale sociale è pari a € 47,2 milioni e la parte relativa alle riserve patrimoniali ammonta a € 2.077.7 milioni

- Requisito Patrimoniale Minimo (MCR) € 564,7 milioni;
- Requisito Patrimoniale di Solvibilità (SCR) € 1.254,9 milioni;
- Fondi propri ammissibili alla loro copertura € 2.124,9 milioni (per MCR) e € 2.464,9 milioni (per SCR);
- L'indice di copertura dei requisiti patrimoniali, come rapporto tra Fondi propri ammissibili e Requisito Patrimoniale di Solvibilità è pari al 376,30% (fondi ammissibili verso MCR) o 196,4% (fondi ammissibili verso SCR);
- La relazione sulla solvibilità e sulla condizione finanziaria dell'impresa (SFCR) si può consultare collegandosi al link "https://www.aig.lu/en/about-aig."

Al contratto si applicano le leggi italiane.



Cos'è oggetto dell'assicurazione?

Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.



Cosa NON è oggetto dell'assicurazione?

Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP Danni.



Ci sono limiti di copertura?

In aggiunta a quanto previsto nel DIP danni, la Copertura si applica solo ai Titolari di carta Mastercard® BBVA.

Il vostro Conto a cui è connessa la Carta Mastercard BBVA deve essere aperto, valido e in Regola per poter ricevere qualsiasi beneficio, copertura assicurativa o servizio; inoltre, i benefici relativi alla presente Polizza non saranno erogati e la copertura non sarà applicata se, alla data della Rapina che causi o comporti una Perdita coperta dalla presente Polizza, il Conto della vostra Carta Mastercard BBVA non dovesse risultare aperto, valido e in regola; o se risultasse in stato di morosità, riscossione o cancellazione.

La copertura prevede il rimborso del denaro sottratto per un importo massimo pari a EUR 500 per ciascun evento e, in aggregato, per un period di 12 mesi.



Che obblighi ho? Quali obblighi ha l'impresa?

Denuncia di sinistro

Cosa fare in caso di sinistro?

- 1) Voi (il Titolare della carta) o il beneficiario o qualcuno che agisce legalmente per conto di entrambi, dovete provvedere a informarci debitamente nel Periodo di Notifica delle Richieste di Indennizzo (ossia entro 90 giorni dalla data dell'evento/Rapina) o la vostra richiesta potrebbe essere respinta. Non appena avremo ricevuto una Notifica di richiesta di indennizzo, la Compagnia di assicurazione o un suo incarico fornirà tempestivamente al richiedente il modulo o i moduli di richiesta di indennizzo necessario/i;
- Compilate il modulo o i moduli di Richiesta di Indennizzo nella sua/loro 2) interezza, firmato/i e datato/i:
- 3) Inviate tutte le Informazioni Richieste (prova della perdita) come sotto meglio descritte non oltre il Periodo di Invio (ossia non oltre 90 giorni dalla data di Notifica della Richiesta di Indennizzo).

Per assistenza in merito alla presentazione di una richiesta di Indennizzo, si prega

	di chiamare il Servizio Clienti "Linea BBVA" ai seguenti numeri: 800 172 639 / +39 02 30301081.	
	Informazioni Richieste (prova della perdita): a) Una copia del verbale di Polizia, che deve essere presentato entro 36 ore dalla Rapina o dall'Aggressione al sportelli di prelievo automatico; b) Verifica della transazione a conferma della transazione sportelli di prelievo automatico (ricevuta o registrazione bancaria) in cui sono indicati l'ora del prelievo e l'importo. c) L'estratto conto del Titolare della carta attestante la validità del Conto al momento della Perdita.	
	Prescrizione Ai sensi dell'art. 2952 c.c., il diritto al pagamento delle rate di premio si prescrive in un anno dalle singole scadenze. Gli altri diritti derivanti dal contratto di assicurazione si prescrivono in due anni dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui il diritto si fonda.	
Dichiarazioni inesatte o reticenti	Le dichiarazioni inesatte o le reticenze del Contraente o dell'Assicurato relative a circostanze che influiscono sulla valutazione del rischio, possono comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo, nonché lo stesso annullamento dell'assicurazione ai sensi dell'Art.1892 c.c., o il recesso della Società ai sensi dell'Art.1893 c.c.; in caso di assicurazione in nome o per conto di terzi si applica la disposizione di cui all'Art.1894 c.c.	
Obblighi dell'impresa	Il pagamento dell'indennizzo è eseguito entro 30 giorni dalla data in cui la Compagnia, ricevuta ogni informazione, documento o perizia necessaria per verificare l'operatività della garanzia, riceve quietanza firmata.	
Quando e com	Quando e come devo pagare?	
Premio	Il premio è gratuito per l'Assicurato (Titolare della carta Mastercard®), in quanto sostenuto totalmente dalla Contraente.	
Rimborso	Nella polizza non è previsto alcun rimborso a favore dell'Assicurato.	
Quando comincia e quando termina la copertura?		
	Le garanzie e le prestazioni sono comprese con la Carta Mastercard BBVA e non possono quindi essere estinte separatamente.	
Durata	In caso di risoluzione o recesso dal contratto a cui è connessa la Carta Mastercard BBVA, per qualsiasi motivo, la copertura offerta dalla presente Polizza cessa.	
Sospensione	Per le informazioni sulla sospensione si rimanda al DIP danni.	
Come posso annullare la polizza?		

Ripensamento dopo la stipulazione	Per informazioni sul diritto di ripensamento si rimanda al DIP danni.
Risoluzione	Non sono previsti casi di risoluzione dell'assicurazione a favore dell'Assicurato.



A chi è rivolto questo prodotto?

Il prodotto è rivolto ai Titolari di Carta Mastercard BBVA che si assicurano contro il rischio di subire una rapina o un'aggressione durante o subito dopo un prelievo effettuato presso uno sportello automatico.



Quali costi devo sostenere?

[In quanto il premio è interamente pagato dal contraente, non ci sono oneri di intermediazione gravanti sul premio, indirettamente a carico dell'assicurato / titolare della carta Mastercard BBVA]

COME POSSO PRESENTARE RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?

COMIL I ODDO	TRESERVITARE RECEIVING ERISCE.	
	Qualsiasi reclamo relativo al rapporto contrattuale o alla gestione delle richieste di	
	risarcimento deve essere indirizzato ai seguenti contatti:	
	Accenture International Limited	
	Reclami relativi all'assicurazione collettiva di Mastercard	
A 1111:	3B Nikolay Haytov Str., Bldg. 7,	
All'impresa	Sofia 1113,	
assicuratrice	Bulgaria	
	Tel.: 800 55 66 77 per chiamate dall'Italia; +39 02 3498 0028 per chiamate	
	dall'Estero	
	Indirizzo E-mail: IT.MCcustsvc@aig.com	
	a a a a a a a a a a a a a a a a a a a	
	Il reclamo deve contenere le seguenti informazioni:	
	• nome, cognome, indirizzo, indirizzo e-mail e numero di telefono del	
	ricorrente;	
	• il numero di polizza e i dati del contraente;	
	• il numero e la data della richiesta di risarcimento;	
	• le specifiche del soggetto o del dipartimento i cui servizi sono considerati	
	inadeguati;	
	• una descrizione breve ed esaustiva dei motivi del reclamo;	
	• ogni ulteriore informazione o documento utile a descrivere le ragioni alla	
	base del reclamo.	
	La Società prenderà atto del reclamo entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento dello	
	stesso, terrà informato il ricorrente dello stato di avanzamento della pratica e	
	fornirà una risposta entro 45 giorni (a meno che non vi siano circostanze specifiche	
	che ci impediscano di farlo, nel qual caso il ricorrente ne sarà informato/a).	

In caso di esito insoddisfacente o di risposta tardiva, è possibile rivolgersi all'IVASS, Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, fax: 06.42133206, pec: tutela.consumatore@pec.ivass.it. Per ulteriori informazioni, si prega di consultare il seguente sito: www.ivass.it Per la presentazione dei reclami all'IVASS si può utilizzare il modello presente sul sito dell'Istituto di vigilanza nella sezione reclami, accessibile anche attraverso il link del sito: https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html . Poiché AIG Europe S.A Rappresentanza per l'Irlanda è la filiale irlandese della compagnia assicurativa AIG Europe S.A. con sede legale in Lussemburgo, oltre alla procedura di reclamo di cui sopra, è possibile accedere agli organi di mediazione irlandesi e lussemburghesi per qualsiasi reclamo che possa riferirsi alla presente Polizza. I recapiti degli organismi di mediazione del Lussemburgo sono disponibili sui siti web di AIG Europe S.A.: http://www.aig.ei/e http://www.aig.ei/e
Prima di ricorrere al tribunale, è possibile utilizzare dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:

Arbitrato	Tutte le controversie relative e connesse al presente contratto assicurativo, ivi comprese, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le controversie relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, saranno risolte mediante arbitrato rituale di diritto italiano.
Mediazione	Interpellare un organismo di mediazione tra quelli iscritti nell'elenco del Ministero della Giustizia, disponibile <u>sul sito web www.giustizia.it</u> (Legge 9/8/2013, n. 98). Ai sensi dell'art. 5, comma 1 e comma 1-bis, del D.Lgs. 28/2010 sui contratti assicurativi, la mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale.
Negoziazione assistita	Su richiesta del Suo avvocato alla Società.
Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie	Per la risoluzione delle controversie transfrontaliere è possibile presentare il reclamo direttamente al sistema estero competente, cioè quello del Paese in cui ha sede la compagnia assicurativa che ha stipulato il contratto (rintracciabile accendendo al sito: http://ec.europa.eu/finance/fin-net/members_en.htm), oppure all'IVASS, richiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET. L'IVASS provvederà a inoltrare il reclamo a questo sistema e a informare il ricorrente.

PER IL PRESENTE CONTRATTO, LA <u>SOCIETÀ NON</u> DISPONE DI UN PORTALE ONLINE DEDICATO RISERVATO AL CONTRAENTE, PERTANTO DOPO LA SOTTOSCRIZIONE NON SARÀ POSSIBILE GESTIRE IL CONTRATTO <u>ONLINE</u>.



Il presente documento contiene le definizioni pertinenti alla/e copertura/e assicurativa/e, i termini e le condizioni generali applicabili alla/e copertura/e assicurativa/e e le modalità di utilizzo dei dati personali.

I - DEFINIZIONI PERTINENTI ALLE COPERTURE ASSICURATIVE

Si precisa che tali definizioni si applicano in generale ai termini e alle condizioni delle coperture assicurative, a meno che i termini e le condizioni delle stesse non prevedano diversamente.

CONTO:

per conto si intende il conto della carta Mastercard® attivo e in regola (non annullato, sospeso o in ritardo) al momento del sinistro.

TITOLARE DEL CONTO:

per titolare del conto si intende il soggetto a cui è intestato un conto e che lo detiene a proprio nome.

TITOLARE DELLA CARTA - LEI:

per titolare della carta si intende il soggetto a cui è stata rilasciata la carta in corso di validità coperta dall'assicurazione e che è in possesso della stessa.

CERTIFICATO ASSICURATIVO:

Per certificato assicurativo si intende il documento emesso dalla Società che attesta l'esistenza della Polizza di Gruppo per la quale Mastercard ha pagato il premio, elencando le prestazioni acquistate da Mastercard nell'interesse del **titolare della carta** e il **periodo di copertura**.

RECLAMO:

Il reclamo costituisce una richiesta da parte del **titolare della carta** per ottenere il servizio garantito dalla Società.

DATA DI DECORRENZA:

- a) La data di decorrenza rappresenta la data per le carte coperte emesse dopo il giorno della sottoscrizione della Polizza di Gruppo: la data di emissione della carta coperta;
- b) La data di decorrenza rappresenta la data per le carte coperte emesse prima della sottoscrizione della Polizza di Gruppo, o la data successiva in cui la Polizza di Gruppo è stata estesa a tali carte coperte preesistenti.

Se, dopo la data di decorrenza descritta ai punti a) e b) di cui sopra, una copertura aggiuntiva viene inclusa nella relativa carta coperta, tale copertura aggiuntiva comincerà a decorrere dalla data in cui è stata approvata la modifica della Polizza di Gruppo che include la copertura in questione.

In tutti i casi di cui sopra, il contraente informerà il titolare della carta della copertura concordata a beneficio del titolare della carta, delle modalità di recupero dei termini e delle condizioni di tale copertura da parte del titolare della carta, nonché della relativa data di decorrenza della copertura.

SOCIETÀ - NOI, NOSTRO/A/I/E, CI - AIG:

Con i termini SOCIETÀ - NOI, NOSTRO/A/I/E, CI - AIG si vuole indicare la società di assicurazioni di diritto lussemburghese, AIG Europe S.A. (numero di società: B218806), con sede a Lussemburgo presso 35d, Avenue John F. Kennedy (I-1855) con sede legale presso 30 North Wall Quay, International Financial Services Centre, Dublino 1 Irlanda, operante in Italia in regime di libera prestazione di servizi. AIG Europe S.A., attraverso la sua filiale irlandese, ha emesso la Polizza di Gruppo. AIG Europe S.A. è sottoposta alla vigilanza del Commissariat aux Assurances (CAA) (organo di vigilanza lussemburghese).



PAESE DI RESIDENZA:

Per Paese di residenza si intende il Paese in cui Lei risiede legalmente e in cui è stata emessa la carta coperta. È necessario disporre di un indirizzo di residenza a cui fare riferimento all'interno del Paese.

CARTA COPERTA:

Per carta coperta si intende una Mastercard®, emessa dall'emittente nel territorio di emissione, collegata al conto e sulla cui superficie è impresso il nome del titolare del conto; tale carta deve essere valida e attiva al momento di un qualsiasi incidente che dia luogo a un sinistro, al fine di beneficiare della copertura assicurativa acquistata dal contraente.

IN REGOLA:

Con l'espressione in regola si intende un conto che risulta regolare nei pagamenti e nelle quote e che rispetta tutti gli altri requisiti imposti dall'emittente.

POLIZZA DI GRUPPO:

Per Polizza di Gruppo si intende la polizza assicurativa collettiva emessa dalla Società a favore di Mastercard (numero di polizza: 67870) a cui è allegato il certificato che si riferisce alle carte coperte e che illustra nel dettaglio le coperture assicurative acquistate da Mastercard nell'interesse del **titolare della carta**, soggette a termini e condizioni generali e specifiche.

EMITTENTE:

Ai sensi dei presenti termini e condizioni, l'emittente è Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ("BBVA").

Territori di Emissione:

Per territorio di emissione si intende l'Italia.

IVASS:

L'Autorità italiana di vigilanza sulle assicurazioni. Si tratta di un ente con personalità giuridica di diritto pubblico il cui scopo è la vigilanza sulle compagnie e sugli intermediari assicurativi.

LIMITE

L'importo limite che la Società sarà tenuta a pagare in relazione a una copertura assicurativa.

MASTERCARD

Mastercard indica Mastercard Europe SA. Mastercard è anche il contraente della Polizza di Gruppo.

PERIODO DI COPERTURA

Per periodo di copertura si intende il periodo di efficacia della copertura assicurativa a partire dalla data di decorrenza fino alla cessazione o alla scadenza della Polizza di Gruppo o alla data in cui la carta coperta termina o cessa di essere un conto valido, a seconda di quale evento si verifichi per primo. La Polizza di Gruppo scade il 30 settembre 2025, salvo rinnovo. Lei sarà informato/a in anticipo in caso di mancato rinnovo o risoluzione contrattuale.

PREMIO

L'importo dovuto dal contraente alla Società per le coperture assicurative previste dalla Polizza di Gruppo.

II - TERMINI E CONDIZIONI GENERALI PERTINENTI ALLE COPERTURE ASSICURATIVE



GENERALE

ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ: Le informazioni contenute nel presente documento hanno carattere puramente informativo. Il presente documento sostituisce qualsiasi guida o comunicazione sul programma ricevuta in precedenza. Noi potremmo modificare i termini del presente documento e le condizioni delle coperture assicurative previa comunicazione scritta a Lei.

La fornitura di servizi è soggetta alla disponibilità e alle restrizioni legali applicabili. La copertura assicurativa è sottoscritta dalla Società.

DICHIARAZIONI MENDACI, INCOMPLETE E RETICENTI

Le dichiarazioni del contraente e del titolare della carta devono essere veritiere, accurate e complete.

Le dichiarazioni non veritiere, inesatte o reticenti, nonché le dichiarazioni mendaci del contraente o del titolare della carta (per quanto riguarda il primo, nella misura in cui il contraente conosceva o avrebbe potuto conoscere, secondo gli standard di diligenza applicabili, le dichiarazioni) in relazione a circostanze che influiscono sulla valutazione dei rischi da parte della Società, possono comportare la perdita totale o parziale del diritto al rimborso, all'indennizzo e al risarcimento, nonché la risoluzione della polizza assicurativa ai sensi degli articoli 1892, 1893 e 1894 del Codice Civile.

Qualora si verifichi un aggravamento del rischio durante il periodo di copertura, il contraente e/o il titolare della carta devono darne immediata comunicazione alla Società, fornendo i dettagli della variazione ai sensi dell'art. 1898 del Codice Civile, le cui disposizioni saranno debitamente applicate.

PAGAMENTO DEL PREMIO

Mastercard deve versare alla Società l'intero premio dovuto in relazione a ciascuna carta coperta. Il **titolare della carta**, che beneficia della copertura assicurativa, non sarà tenuto a pagare alcun premio, che rimane quindi interamente a carico di Mastercard.

In caso di mancato pagamento del premio iniziale o dei premi successivi alle scadenze concordate con la Società, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 1901 del Codice Civile.

ENTRATA IN VIGORE E DURATA DELLA COPERTURA ASSICURATIVA

La copertura assicurativa è operante esclusivamente durante il periodo di copertura. Si prega di notare che la risoluzione della Polizza di Gruppo determinerà la cessazione automatica e contestuale della copertura assicurativa per tutti i titolari della carte coperte. In caso di risoluzione o recesso dal contratto a cui è abbinata la carta coperta, per qualsiasi motivo, la copertura offerta dalla Polizza di Gruppo verrà a cessare. Inoltre, in caso di sospensione dell'operatività, per qualsiasi motivo, della carta coperta, le coperture offerte dalla Polizza di Gruppo rimarranno sospese fino alla data di riattivazione del conto.

Sono coperti solo gli eventi/le perdite che si sono verificati durante il periodo di copertura, a meno che non sia espressamente previsto diversamente nei termini e nelle condizioni di una specifica copertura assicurativa.

CONDIZIONI DI IDONEITÀ

I benefici della copertura assicurativa si applicano ai titolari delle carte, le cui carte coperte sono attive, valide e in regola per l'applicazione di qualsiasi beneficio, copertura o servizio; pertanto, i benefici non saranno pagati e la copertura assicurativa non si applicherà se, alla data di un incidente, evento o fatto che

causa o determina una perdita oggetto di copertura, il Suo conto non è attivo, valido, in regola o è in stato di morosità, esazione o annullamento.

ANNULLAMENTO

Mastercard, o la Società, al termine della durata iniziale della Polizza di Gruppo o al termine di ogni successivo anniversario di rinnovo, può scegliere di non rinnovare le coperture assicurative per tutti i titolari delle carte. In caso di tale mancato rinnovo, la copertura assicurativa cesserà alla data di notifica inviata a Lei

Qualora una copertura assicurativa venga annullata da Mastercard o dalla Società, i titolari delle carte saranno informati in anticipo, non appena ciò sia ragionevolmente possibile. L'orario effettivo di tale annullamento corrisponderà alle ore 12:01, ora locale della residenza del titolare della carta. Qualsiasi richiesta di benefici ai sensi della copertura assicurativa, che si verifichi prima della data di decorrenza dell'annullamento, non sarà pregiudicata dall'annullamento o dal mancato rinnovo, in base ai termini e alle condizioni della Polizza di Gruppo.

La copertura verrà interrotta con effetto immediato alla data in cui la carta coperta viene chiusa o cessa di essere un conto valido, attivo e in regola.

La copertura assicurativa offerta è collegata alla carta coperta e non può essere annullata separatamente da Lei. In caso di annullamento della carta coperta da parte Sua, la copertura assicurativa cesserà, con la conseguente interruzione di tutte le prestazioni. Per ulteriori informazioni sulle modalità di annullamento della carta coperta, si prega di consultare il contratto relativo alla Sua carta coperta.

OBBLIGHI DI COLLABORAZIONE DEL TITOLARE DELLA CARTA MASTERCARD A SEGUITO DI UNA PERDITA

Lei è tenuto/a a utilizzare tutti i mezzi ragionevoli per evitare qualsiasi perdita. Ciò implica la piena collaborazione con la Società, Mastercard o l'emittente in relazione ai programmi o ad altri servizi offerti come vantaggi per Lei, e la piena collaborazione durante l'indagine, la valutazione e l'adeguamento di un reclamo.

TERMINI DI PRESCRIZIONE

I termini di prescrizione relativi ai diritti derivanti dalla Polizza di Gruppo (ad eccezione del diritto di richiedere il pagamento del premio non pagato o della/e rata/e del premio) sono di 2 (due) anni dalla data in cui si è verificato l'evento che ha causato il danno.

DICHIARAZIONI MENDACI / RECUPERO DI PAGAMENTI INDEBITI DA PARTE DELLA SOCIETÀ Qualora Lei, o chiunque agisca per Lei in qualsiasi modo, tenti di trarre profitto dai fondi, dalle informazioni o da altri beni della Società con l'inganno o con qualsiasi altro mezzo illegale, ivi comprese le dichiarazioni mendaci o l'omissione deliberata di fatti al fine di travisare la situazione reale, le coperture assicurative offerte a Lei decadranno. Noi possiamo informare la polizia e Lei è tenuto/a a restituirci qualsiasi importo già ricevuto ai sensi della Polizza.

ALTRE POLIZZE ASSICURATIVE

In nessun caso il titolare della carta può trarre profitto dall'esecuzione della Polizza di Gruppo, in quanto l'obbligo della Società si limita a indennizzare il titolare della carta in conseguenza della perdita entro i limiti e le condizioni previste dal contratto di assicurazione. Qualora, al momento di una qualsiasi perdita che comporti una richiesta di risarcimento ai sensi della Polizza di Gruppo, risultasse in essere un'altra assicurazione a copertura della stessa perdita, danno, spesa o responsabilità, noi non verseremo un importo superiore alla nostra quota proporzionale.

LEGGE E GIURISDIZIONE APPLICABILI

La Polizza di Gruppo è soggetta alle leggi italiane. Tutto ciò che non è espressamente regolato dalle presenti condizioni generali sarà soggetto alle leggi italiane. Qualsiasi disposizione inclusa nella Polizza di Gruppo che, alla sua data di entrata in vigore, sia in contrasto con le leggi italiane, si intende con il presente documento modificata per conformarsi ai requisiti minimi di tali leggi.

Qualsiasi controversia derivante da o connessa alla Polizza di Gruppo sarà soggetta alla giurisdizione italiana e ai tribunali del luogo in cui il contraente ha la propria sede legale o in cui il **titolare della carta** è residente, o in cui il contraente o il **titolare della carta** hanno eletto domicilio. Sono applicabili i rimedi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR), tra cui: (i) la mediazione di cui al Decreto Legislativo del 4 marzo 2010, n. 28, che costituisce condizione sospensiva prima dell'emissione di un procedimento (salvo che per le controversie relative alla responsabilità civile in materia di incidenti stradali); (ii) la negoziazione assistita tra avvocati di cui alla Legge del 10 novembre 2014, n. 162, che costituisce condizione sospensiva per la costituzione di parte civile in un procedimento penale relativo alla responsabilità civile in materia di incidenti stradali; (ii) per i contratti online, la piattaforma online della Commissione Europea all'indirizzo: http://ec.europa.eu/consumers/odr.

MODIFICHE ALLA POLIZZA

Qualsiasi variazione, estensione, rinnovo o sostituzione della Polizza di Gruppo concordata tra la Società e il contraente dovrà risultare da un documento da presentare per iscritto.

SURROGAZIONE

Laddove il pagamento venga effettuato a Suo favore ai sensi della copertura assicurativa, qualsiasi rivendicazione che Lei possa avere nei confronti di un'altra persona verrà trasferita a noi nei limiti dei nostri pagamenti e avremo il diritto di recuperare tali importi da tale altra persona. Qualora Lei rinunci alla Sua richiesta di risarcimento nei confronti dell'altra persona o a un diritto che serve a garantire tale richiesta, noi saremo esonerati dall'obbligo di fornire prestazioni nella misura in cui avremmo potuto ottenere un risarcimento dalla richiesta o dal diritto.

RECUPERO

Nel caso in cui un articolo oggetto di una copertura assicurativa applicabile non sia riparabile, noi potremmo richiedere che Lei invii l'articolo a noi per il recupero dello stesso a nostre spese. La mancata consegna dell'articolo richiesto per il recupero può comportare il rifiuto della richiesta di risarcimento.

SEPARABILITÀ DELLE DISPOSIZIONI

Qualora in futuro una o più disposizioni del presente documento o dei termini e delle condizioni della copertura assicurativa siano, in qualsiasi misura e per qualsiasi motivo, ritenute non valide o non applicabili, tali disposizioni saranno considerate "separabili" dalle restanti. In tal caso, tutte le altre disposizioni del presente documento e i termini e le condizioni della copertura assicurativa rimarranno validi e applicabili.

CLAUSOLA SANZIONATORIA

Non forniremo copertura, né saremo responsabili del pagamento di una richiesta di risarcimento o dell'erogazione di un indennizzo ai sensi delle presenti coperture assicurative che potrebbero esporre noi, la nostra società madre o l'entità che la controlla in ultima istanza, in caso di imposizione di una sanzione, divieto o restrizione ai sensi delle risoluzioni delle Nazioni Unite, o di leggi o regolamenti sulle sanzioni economiche o commerciali dell'Unione Europea, del Granducato di Lussemburgo o degli Stati Uniti d'America, come conseguenza della fornitura di tale copertura, del pagamento di tale richiesta di risarcimento o di tale beneficio.

MODALITÀ DI UTILIZZO DELLE INFORMAZIONI PERSONALI



AIG Europe SA si impegna a proteggere la privacy di clienti, richiedenti e altri partner commerciali.

Le "Informazioni personali" identificano e si riferiscono a Lei o ad altri individui (ad esempio, il Suo partner o altri membri della Sua famiglia). Nel caso in cui Lei fornisca informazioni personali su un'altra persona, deve (a meno che noi non concordiamo diversamente) informare la persona in questione del contenuto di questo avviso e della nostra Politica sulla Privacy e ottenere il suo consenso (ove possibile) per la condivisione delle sue informazioni personali con noi.

Tipi di informazioni personali che possiamo raccogliere e relative motivazioni - A seconda del nostro rapporto con Lei, le informazioni personali raccolte possono includere: informazioni di contatto, informazioni finanziarie e dettagli del conto, informazioni di riferimento e di scoring del credito, informazioni sensibili sullo stato di salute o sulle condizioni mediche (raccolte con il Suo consenso laddove richiesto dalle leggi applicabili), nonché altre informazioni personali fornite da Lei o che otteniamo in relazione al nostro rapporto con Lei. Le informazioni personali possono essere utilizzate per i sequenti scopi:

- Amministrazione assicurativa, ad esempio, comunicazioni, elaborazione e pagamento dei sinistri
- Effettuare valutazioni e prendere decisioni in merito alla fornitura e ai termini assicurativi e alla liquidazione dei sinistri
- Assistenza e consulenza su questioni mediche e di viaggio
- Gestione delle nostre operazioni commerciali e dell'infrastruttura informatica
- Prevenzione, individuazione e investigazione di reati, ad esempio, frodi e riciclaggio di denaro
- Definizione e difesa dei diritti legali
- Ottemperanza alle leggi e ai regolamenti (ivi compresa l'osservanza delle leggi e dei regolamenti al di fuori del Suo Paese di residenza)
- Monitoraggio e registrazione delle chiamate telefoniche a fini di qualità, formazione e sicurezza
- Ricerche e analisi di mercato

Condivisione delle Informazioni personali - Per le finalità di cui sopra, le informazioni personali possono essere condivise con le società del nostro gruppo e con terze parti (quali broker e altri soggetti che si occupano di distribuzione assicurativa, assicuratori e riassicuratori, agenzie di riferimento creditizio, professionisti del settore sanitario e altri fornitori di servizi). Le informazioni personali saranno condivise con altre terze parti (ivi comprese le autorità governative) se richiesto da leggi o regolamenti. Le informazioni personali (ivi compresi i dettagli delle lesioni) possono essere registrate nei registri dei sinistri condivisi con altri assicuratori. Siamo tenuti a registrare tutte le richieste di risarcimento da parte di terzi per lesioni fisiche presso le commissioni per il risarcimento dei lavoratori. Noi possiamo consultare questi registri per prevenire, individuare e indagare sulle frodi o per convalidare il Suo storico dei sinistri o quello di qualsiasi altra persona o proprietà che potrebbe essere coinvolta nella polizza o nella richiesta di risarcimento. Le informazioni personali possono essere condivise con potenziali acquirenti e con acquirenti effettivi e trasferite in caso di vendita della nostra azienda o di trasferimento di beni aziendali.

Trasferimento internazionale - A causa della natura globale della nostra attività, le informazioni personali possono essere trasferite a parti situate in altri Paesi (tra cui Stati Uniti, Cina, Messico, Malesia, Filippine, Bermuda e altri Paesi che potrebbero avere un regime di protezione dei dati diverso da quello del Suo Paese di residenza). Nell'effettuare tali trasferimenti, adotteremo misure per garantire che le Sue informazioni personali siano adeguatamente protette e trasferite in conformità ai requisiti della legge sulla protezione dei dati. Per ulteriori informazioni sui trasferimenti internazionali si rimanda alla nostra Politica sulla Privacy (si veda di seguito).

Sicurezza delle Informazioni personali - Vengono utilizzate adeguate misure di sicurezza tecniche e fisiche per mantenere le Sue informazioni personali sicure e protette. Quando forniamo informazioni

personali a una terza parte (ivi compresi i nostri fornitori di servizi) o incarichiamo una terza parte di raccogliere informazioni personali per nostro conto, la terza parte sarà selezionata con attenzione e tenuta a utilizzare misure di sicurezza adeguate.

I Suoi diritti - Lei ha una serie di diritti previsti dalla legge sulla protezione dei dati in relazione all'utilizzo da parte nostra delle informazioni personali. Tali diritti possono essere applicati solo in determinate circostanze e sono soggetti a determinate esenzioni. Tra questi diritti possono figurare il diritto di accesso alle informazioni personali, il diritto di correggere i dati inesatti, il diritto di cancellare i dati o di sospenderne l'utilizzo. Questi diritti possono anche includere il diritto di trasferire i Suoi dati a un'altra organizzazione, il diritto di opporsi al nostro utilizzo dei Suoi dati personali, il diritto di richiedere che alcune decisioni automatizzate da noi prese prevedano il coinvolgimento umano, il diritto di ritirare il consenso e il diritto di presentare un reclamo all'autorità di regolamentazione della protezione dei dati. Per ulteriori informazioni sui Suoi diritti e sulle modalità di esercizio degli stessi, si rimanda alla nostra Politica sulla Privacy (si veda di seguito).

Politica sulla Privacy - Per ulteriori dettagli sui Suoi diritti e sulle modalità di raccolta, utilizzo e divulgazione delle Sue informazioni personali, può consultare la nostra Politica sulla Privacy integrale all'indirizzo: https://www.aig.com/globalprivacy oppure può richiederne una copia scrivendo a: Data Protection Officer, AIG Europe SA, 30 North Wall Quay, International Financial Service Centre, Dublino 1, Irlanda o tramite e-mail all'indirizzo seguente: dataprotectionofficer.ie@aig.com.

.



Protezione del prelievo presso gli Sportelli automatici Termini e Condizioni





DICHIARAZIONE DELLE RICHIESTE E DELLE NECESSITÀ

Questa copertura soddisfa le richieste e le necessità di coloro che possiedono una Carta Mastercard idonea e che desiderano ottenere un'assicurazione per: copertura per il denaro prelevato da qualsiasi Sportelli di prelievo automatico in tutto il mondo quando il titolare della carta è vittima di una rapina durante o immediatamente dopo il prelievo, quando la rapina avviene entro 4 ore dal prelievo.

Si prega di notare che non abbiamo formulato alcuna raccomandazione in relazione alle Sue esigenze, e che Lei dovrebbe prendere una decisione in base alle Sue particolari circostanze ed esigenze.

È importante che Lei comprenda le esclusioni e i limiti che si applicano alla copertura. Si prega di leggere attentamente il documento "IPID" allegato.

È possibile che Lei disponga già di una copertura assicurativa altrove (ad esempio, nell'ambito di un'altra polizza) che fornisce questo tipo di protezione, nel qual caso è tenuto/a a informarci immediatamente. Allo stesso modo, potrebbe essere opportuno acquistare un'assicurazione aggiuntiva per altri rischi non coperti.

(I) - DEFINIZIONI SPECIFICHE APPLICABILI ALLA PRESENTE COPERTURA

Al fine di facilitare la corretta comprensione del testo che segue, forniamo le seguenti definizioni specifiche applicabili alla presente copertura, che si aggiungono a quelle incluse nei termini e condizioni generali:

Aggressione: indica qualsiasi atto di violenza commesso da un terzo, che provochi lesioni fisiche, con l'intenzione di commettere una Rapina ai danni dell'Assicurato.

Assicurato/i: indica il titolare di una Carta Mastercard® BBVA o altre persone che risultano idonee ai sensi della disposizione relativa alla sezione I al paragrafo "Condizioni di assicurabilità " di ciascun programma contenuta nella presente guida.

Sportelli di prelievo automatico: indica uno sportello automatico, ovvero un dispositivo di telecomunicazione computerizzato che fornisce ai Titolari di carta di un'istituzione finanziaria l'accesso a transazioni finanziarie (ossia prelievi e depositi) in uno spazio pubblico, senza la necessità che sia presente un impiegato o un cassiere di banca.

Compagnia: indica la Compagnia di Assicurazioni di diritto lussemburghese AIG Europe S.A., con sede in Lussemburgo in 35d, Avenue John F. Kennedy (I-1855) e sede secondaria in 30 North Wall Quay Dublino Irlanda, operante in Italia in regime di libera prestazione di servizi. AIG Europe S.A., attraverso la sua sede irlandese ha emesso la presente Polizza. AIG Europe S.A. è vigilata dal Commissariat aux Assurances (CAA).

Coniuge: indica il marito o la moglie o il/la Convivente del Titolare della carta, come legiferato e/o regolato dalla legge locale, che vive nella medesima residenza del Titolare della carta nel Paese d'origine del Titolare della carta.



Conto: indica un conto associato a una Carta Mastercard[®] BBVA aperto e In Regola (non cancellato, sospeso o insolvente) al momento della Perdita.

Contraente: indica il soggetto che si impegna a pagare il premio assicurativo. Il Contraente coincide con Mastercard.

Convivente: indica un partner di sesso opposto o dello stesso sesso che ha soddisfatto tutti i seguenti requisiti: (1) risiede con l'Assicurato presso la residenza principale dell'Assicurato; (2) la convivenza è legalizzata e/o regolata dalle leggi locali; (3) non è legato all'Assicurato da vincoli di sangue in misura tale da vietare un matrimonio legale; (4) ha raggiunto almeno l'età del consenso nello stato in cui risiede; e (5) né l'Assicurato né il convivente sono sposati con qualcun altro, né hanno altri conviventi.

Emittente: Ai sensi dei presenti termini e condizioni, l'Emittente è Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. succursale italiana ("BBVA").

Mastercard: indica Mastercard Europe SA. Mastercard è anche il Contraente della Polizza.

In Regola: indica un conto che è in regola con le sue quote e i suoi pagamenti e che soddisfa tutti gli altri requisiti dell'Emittente.

Perdita: per quanto concerne la protezione del prelievo presso il Sportelli di prelievo automatico, indica una Rapina, in cui venga usata Violenza o avvenga un'Aggressione, ai fini della sottrazione di denaro prelevato da un Sportelli di prelievo automatico entro 4 ore dall'effettuazione di una transazione Sportelli di prelievo automatico con la vostra Carta Mastercard® BBVA.

Periodo di Invio: Non oltre novanta (90) giorni dalla data di Notifica della Richiesta di Indennizzo.

Periodo di Notifica della Richiesta di Indennizzo: Entro novanta (90) giorni dalla data dell'evento / Rapina.

Polizza: indica il contratto di assicurazione e qualsiasi sottoscrizione o clausola aggiuntiva allegata sottoscritto da Mastercard.

Rapina: sottrazione illegale di denaro contante prelevato da un Sportelli di prelievo automatico con la forza o l'intimidazione, con l'intenzione di privare definitivamente l'Assicurato del denaro.

Richieste di Indennizzo: la richiesta da parte dell'Assicurato di ottenere la prestazione garantita da parte della Compagnia, a seguito di una Rapina o Aggressione.

Territori di Emissione della Carta di Mastercard BBVA: indica l'Italia.

Terzo: indica qualsiasi soggetto che non sia l'assicurato, il suo Coniuge o Convivente, suo figlio (i suoi figli) o un suo genitore (i suoi genitori).

Titolare della carta: indica una persona in possesso di un Conto e il cui nome è riportato sulla superficie (impresso o altrimenti applicato) di una Carta Mastercard[®] BBVA valida fornita dall'Emittente nel territorio di emissione.

Violenza: indica l'uso della forza fisica; o la minaccia di uso della forza fisica; o l'intimidazione mentale con l'intento di commettere un danno che possa causare una Perdita a un Assicurato.

Dichiarazione di Esclusione di Responsabilità: Le informazioni contenute nel presente documento sono fornite esclusivamente a titolo informativo generale. Tali informazioni non intendono essere una descrizione completa di tutti i termini, condizioni, limitazioni, esclusioni o altre disposizioni di qualsivoglia programma o beneficio assicurativo fornito da, o per conto di, o rilasciato a, Mastercard.



(II) - COS'È OGGETTO DELLA COPERTURA?

COPERTURA FORNITA

Rapina/Aggressione presso un Sportelli di prelievo automatico (denaro rubato)

Se il Titolare di una Carta di Mastercard® BBVA viene rapinato o aggredito durante o subito dopo un prelievo effettuato presso uno Sportello automatico, questa Polizza provvederà al rimborso del denaro rubato.

Nello specifico: i Titolari di Carta di Mastercard BBVA beneficiano di una copertura, per il denaro prelevato da qualsiasi Sportello automatico ("ATM") in tutto il mondo utilizzando la Carta di Mastercard[®] BBVA, e sottratto a causa di una Rapina, a condizione che:

- La rapina sia stata commessa usando Violenza e/o Aggressione al Titolare della carta; e che
- il denaro sia stato rubato entro 4 ore dal prelievo presso lo Sportello automatico.

(III) - LIMITAZIONI ED ESCLUSIONI

A. Condizioni / Limitazioni della Copertura

Per quanto concerne i casi di Rapina agli Sportelli di prelievo automatico, è prevista un'indennità massima di EURO 500 per singolo evento ed in aggregato per un periodo di dodici (12) mesi.

È necessario denunciare la Rapina alle autorità di polizia locale entro 36 ore dalla medesima, e in tale denuncia deve essere indicato entro quanto tempo, rispetto al prelievo allo Sportello automatico, è avvenuta la Rapina, a meno che le circostanza attraverso cui è avvenuta la Rapina vi impediscano di indicarlo.

In caso di Richiesta di Indennizzo, sarà necessario inviare un avviso alla Compagnia di Assicurazione entro novanta (90) giorni dalla data della Rapina. Il mancato avviso entro novanta (90) giorni dalla data della Rapina può comportare il rigetto della Richiesta di Indennizzo (si prega di consultare la sezione IV "Come Presentare una Richiesta di Indennizzo").

B. ESCLUSIONI

La Protezione del prelievo presso Sportelli automatici non copre alcuna perdita causata da o risultante da:

- 1. Qualsiasi atto intenzionale o falsa dichiarazione fraudolenta commessi dall'Assicurato o da uno dei suoi parenti stretti (Coniuge o Convivente, figlio o genitore);
- 2. Danni e/o responsabilità nei confronti di terzi;
- 3. Danni o perdite riguardanti qualunque altro bene che non sia il denaro che avete prelevato dal vostro conto:
- 4. Danni e/o responsabilità accaduti prima o dopo il periodo della Rapina coperto dall'indennità;

(IV) - MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DI UNA RICHIESTA DI RISARCIMENTO



In caso di Richiesta di Indennizzo, devono essere seguite le seguenti procedure:

- 1) Voi (il Titolare della carta) o il beneficiario o qualcuno che agisce legalmente per conto di entrambi, dovete provvedere a informarci debitamente nel Periodo di Notifica delle Richieste di Indennizzo (ossia entro 90 giorni dalla data dell'evento/Rapina), o la vostra richiesta potrebbe essere respinta. Non appena avremo ricevuto una Notifica di richiesta di indennizzo, la Compagnia di assicurazione o un suo incarico fornirà tempestivamente al richiedente il modulo o i moduli di richiesta di indennizzo necessario/i;
- 2) Compilate il modulo o i moduli di Richiesta di Indennizzo nella sua/loro interezza, firmato/i e datato/i;
- 3) Inviate tutte le Informazioni Richieste (prova della perdita) come sotto meglio descritte non oltre il Periodo di Invio (ossia non oltre 90 giorni dalla data di Notifica della Richiesta di Indennizzo).

Per assistenza in merito alla presentazione di una richiesta di Indennizzo, si prega di chiamare il Servizio Clienti "Linea BBVA" ai seguenti numeri: 800 172 639 / +39 02 30301081.

IT.MCclaims@aig.com

Aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00.

Informazioni Richieste (prova della perdita):

- a) Una copia del verbale di Polizia, che deve essere presentato entro 36 ore dalla Rapina o dall'Aggressione al Sportelli di prelievo automatico;
- b) Verifica della transazione a conferma della transazione Sportelli di prelievo automatico (ricevuta o registrazione bancaria) in cui sono indicati l'ora del prelievo e l'importo.
- c) L'estratto conto del Titolare della carta attestante la validità del Conto al momento della Perdita.

Si prega di notare che a volte potrebbero essere richieste informazioni aggiuntive per elaborare la vostra Richiesta di Indennizzo. È vostra responsabilità fornire tali informazioni affinché la Richiesta di Indennizzo venga elaborata.

Per domande relative alla vostra richiesta di Indennizzo, si prega di chiamare il Servizio Clienti "Linea BBVA" ai seguenti numeri: 800 172 639 / +39 02 30301081.

Pagamento delle Richieste di Indennizzo:

In base ai termini e alle condizioni vigenti, tutte le indennità saranno pagate all'Assicurato o a un altro soggetto all'uopo delegato dall'Assicurato. Il pagamento di qualsiasi indennità sarà soggetto alle leggi e ai regolamenti governativi in vigore nel Paese di pagamento.

† I pagamenti di indennità o rimborsi saranno effettuati in valuta nazionale e in un'unica rata, utilizzando il tasso di cambio indicato nell'estratto conto della carta, presentato dal Titolare della carta, come prova delle spese o dell'acquisto, se del caso. In caso contrario, verrà applicato il tasso di cambio comunicato dalla Banca Centrale o dall'entità corrispondente alla data in cui l'Assicurato ha effettuato il pagamento al fornitore di servizi o ha effettuato i suoi acquisti in contanti.

L'indennizzo verrà erogato dalla Compagnia entro [30] giorni dalla data di ricevimento di tutte le Informazioni Richieste. Qualora la Richiesta di Indennizzo non venga accolta, entro lo stesso tempo la Compagnia invierà all'Assicurato comunicazione di rigetto.



MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO

Qualsiasi reclamo relativo al rapporto contrattuale o alla gestione delle richieste di risarcimento deve essere indirizzato ai seguenti contatti:

Accenture International Limited

Reclami relativi all'assicurazione collettiva di Mastercard

Tel.: +39 02 23 31 2109

Indirizzo E-mail: IT.MCcustsvc@aig.com

Il reclamo deve contenere le seguenti informazioni:

- nome, cognome, indirizzo, indirizzo e-mail e numero di telefono del ricorrente;
- il numero di polizza e i dati del contraente;
- il numero e la data della richiesta di risarcimento;
- le specifiche del soggetto o del dipartimento i cui servizi sono considerati inadeguati;
- una descrizione breve ed esaustiva dei motivi del reclamo;
- ogni ulteriore informazione o documento utile a descrivere le ragioni alla base del reclamo.

La Società prenderà atto del reclamo entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso, terrà informato il ricorrente dello stato di avanzamento della pratica e fornirà una risposta entro 45 giorni (a meno che non vi siano circostanze specifiche che ci impediscano di farlo, nel qual caso il ricorrente ne sarà informato/a).

Secondo quanto previsto dal Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008, qualora il ricorrente non riceva risposta o ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta, prima di adire l'autorità giudiziaria, può scrivere a: "Ivass - Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni - Servizio Tutela del Consumatore", Via del Quirinale 21, 00187 Roma (fax: 06.42.133.745 - 06.42.133.353 o a mezzo PEC all'indirizzo: ivass@pec.ivass.it) fornendo copia del reclamo inoltrato alla Società e della risposta ricevuta, utilizzando altresì il modulo scaricabile dal sito dell'Ivass: www.ivass.it denominato "fac-simile di reclamo all'IVASS".

Poiché la Società è una società di diritto lussemburghese, oltre alla procedura di reclamo precedentemente descritta, è anche possibile:

- presentare il reclamo alla nostra sede centrale scrivendo ad AIG Europe SA "Service Reclamations Niveau Direction" 35D Avenue JF Kennedy L-1855 Lussemburgo - Granducato di Lussemburgo o tramite e-mail all'indirizzo aigeurope.luxcomplaints@aig.com;
- rivolgersi a uno degli organismi di mediazione lussemburghesi, i cui recapiti sono disponibili sul sito web di AIG Europe S.A.: http://www.aig.lu/; oppure
- rivolgersi al *Commissariat aux Assurances* (CAA), l'autorità di vigilanza del Paese di origine della Società, tramite i seguenti recapiti:



Commissariat aux Assurances 7, Boulevard Joseph II L-1840 Lussemburgo, Granducato di Lussemburgo,

Tel.: (+352) 22 69 11 - 1,

caa@caa.lu

Tutte le richieste indirizzate al *Commissariat aux Assurances* (CAA) o a uno degli organismi di mediazione lussemburghesi devono essere redatte in lussemburghese, inglese, tedesco o francese.

Ferma restando la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria, è possibile avvalersi anche di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, tra cui:

- 1. la mediazione assistita, rivolgendosi a un Organismo di Mediazione tra quelli indicati nell'elenco del Ministero della Giustizia, disponibile sul sito: www.giustizia.it (Legge n. 98 del 9/8/2013). La mediazione è condizione di procedibilità per l'esercizio di un'azione civile relativa a una controversia in materia di contratti assicurativi (ad eccezione delle controversie relative al risarcimento dei danni derivanti dalla circolazione di veicoli e natanti);
- 2. la negoziazione assistita, su richiesta del Suo rappresentante legale indirizzata alla Società;
- 3. altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie.

Tali procedure non pregiudicano il diritto di intraprendere azioni legali.

Qualora il contratto assicurativo sia stato stipulato online, il ricorrente può anche utilizzare la piattaforma della Commissione Europea per la risoluzione delle controversie online (ODR) utilizzando il seguente link: http://ec.europa.eu/consumers/odr/